

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN SUKU  
BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN**

**(Studi Pada Koperasi PasarSetia Kawan Cepiring)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis**

**Universitas Stikubank**

**Semarang**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Mohamad Isafudin**

**NIM : 14.05.51.0121**

**Program Studi : S1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



**Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan Judul :**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN SUKU  
BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Pada Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring)**

**Oleh :**

**Mohamad Isafudin**

**14.05.51.0121**

**Program Studi S1 Manajemen**

**Fakultas Ekonomika dan Bisnis**

**Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang**

**Semarang, 27 Januari 2020**

**Dosen Pembimbing**

**(Drs. Bambang Sutedjo, M.M)**

**NIDN :0628036101**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**Skripsi dengan judul :**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN SUKU  
BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Pada Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring)**

**Disusun oleh :**

**Nama : Mohamad Isafudin**  
**NIM : 14.05.51.0121**  
**Program Studi : S1 Manajemen**


Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 27 Januari 2020.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Dosen Pembimbing  
(Merangkap Penguji I)

(Drs. Bambang Sutedjo, M.M)  
NIDN : 0628036101

Penguji II

  
(Prof. Dr. M.S. Eric Santoso, MBA)  
NIDN : 0008105244

Penguji III

  
Drs. Rokh Eddy Prabowo, Msi  
NIDN : 0026125911

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



  
(Dr. Eris Soliha, S.E., M.Si)  
NIDN : 0027037101

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Mohamad Isafudin

NIM : 14.05.51.0121

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN SUKU BUNGA (Studi pada Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudiam hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 27 Januari 2020

Yang Menyatakan,



(Mohamad Isafudin)

## **MOTTO**

“Tiga Pesan *Possible*”

1. Manusia hidup bukan hanya sekedar menerima nasib, tapi juga berjuang untuk mengubahnya.
2. Tidak ada pekerjaan yang tidak berarti, asalkan semua dilakukan dengan kesungguhan hati.
3. Segala hal yang diberikan Tuhan pada diri kita adalah kesempatan. Hargai dan gunakan sebaiknya untuk menjadi manusia yang berguna.

(Merry Riana)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Selesainya skripsi ini dengan baik tidaklah hanya karena penulis saja, tetapi banyak pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terutama penulis ucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Euis Soliha, SE, Msi. Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
2. Drs. Bambang Sutedjo, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi.
3. Sri Sudarsih, S.E., M..Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu yang selalu menjadi pengingat semangat, memberikan perjuangan, dorongan, kasih sayang dan doa yang senantiasa selalu dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesan saya. Semoga Bapak bangga dan senang atas pencapaian saya.
5. Kedua kakak saya, Mustorikoh dan Abdul Latif tersayang yang sudah menjadi saudara terbaik.
6. Ibu Siti Patkiah selaku Kepala Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis. Terima kasih atas informasi, dukungan dan bantuan yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat dan teman-teman saya, yang memberikan semangat dan dukungan luar biasa selama di perkuliahan ini. Semoga kita bisa sukses bersama.
8. Ani Listianti yang telah menemani dan membantu selama mengerjakan skripsi ini. Terimakasih sudah menjadi yang terbaik.
9. Teman-teman Seperjuangan (Nur hanifa, Novi Agung, Abdullah Saputra, Malik, Dadang, Heryanto, Indra) terimakasih atas dukungannya.

10. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang yang memberikan ilmu kepada saya.

Semarang, 27 Januari 2020

Penyusun,

(Mohamad Isafudin)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan suku bunga terhadap kepuasan nasabah tabungan di Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan metode kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah tabungan Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *random sampling* dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis factor untuk menguji validitas item pernyataan, pengujian reliabilitas menggunakan *cronbachalpha*, dan pengujian hipotesis menggunakan uji t. Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS 19. Hasil dari analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa : (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kkepuasan nasabah; (2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; (3) suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Suku bunga dan Kepuasan Nasabah**



## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the effect of quality of service, trust, and interest rate on saving customer satisfaction at the Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring. The type of data used is primary data., that is data obtained directly from respondents using the questionnaire method. The population of this study is saving customer Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring. Sampling was done by random sampling technique and the number of samples was 100 respondents. The collected data were analyzed using factor analysis to test the validity of statement items, reliability testing using croncbach alpha, and hypothesis testing using t test. Data processing is done with SPSS 19. The results of the analysis and discussion show that: (1) quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction; (2) trust has a positive and significant effect on customer satisfaction; (3) interest rate a positive and signifikan effect oncustomer satisfaction.*

***Keywords :Quality of Service, Trust, Interest rate, and Customer Satisfaction***

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Suku Bunga terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan (Studi Pada Koperasi Pasar Setia Kawan Cepiring)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak lepas kendala. Kendala tersebut dapat di atasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Safik Faozi S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
  2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
  3. Sri Sudarsi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
  4. Drs. Bambang Sutedjo, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi.
  5. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff Universitas Stikubank Semarang yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan yang bermanfaat.
- Semarang, 27 Januari 2020

Penyusun,



(Mohamad Isafudin)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, DAN HIPOTESIS</b> .....	7
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.3 Kualitas Layanan .....	13
2.1.4 Kepercayaan .....	18
2.1.5 Suku Bunga .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Hubungan antar Variabel dan pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	31
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	32
2.3.3 Pengaruh Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah .....	33
2.4 Kerangka Pemikiran .....	34

### **BAB III**

<b>METODE DAN RENCANA PENELITIAN</b> .....	36
3.1 Objek Penelitian .....	36
3.2 Populasi dan Sampel .....	36
3.2.1 Populasi .....	36
3.2.2 Sampel .....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.3.1 Jenis Data .....	38
3.3.2 Sumber Data .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5 Definisi Konsep dan Operasional .....	39
3.6 Rencana Analisis Data .....	42
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	42
3.7 Uji Instrumen .....	44
3.7.1 Uji Validitas .....	44
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.9 Uji Model .....	46
3.9.1 Uji F .....	46
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi .....	46
3.9.3 Uji Hipotesis (Uji t) .....	46

### **BAB IV**

<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	47
4.1 Analisis Data .....	47
4.1.1 Deskripsi Responden .....	48
4.1.2 Deskripsi Variabel .....	49
4.2 Uji Instrumen .....	53
4.2.1 Pengujian Validitas .....	53
4.2.2 Pengujian Reliabilitas .....	54
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.4 Uji Model .....	57
4.4.1 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
4.4.2 Uji F .....	58
4.5 Uji Hipotesis .....	58
4.6 Pembahasan .....	60
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	60
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah .....	61
4.6.3 Pengaruh Suku Bunga terhadap Kepuasan Nasabah .....	62

### **BAB V**

<b>PENUTUP</b> .....	63
1.1 Kesimpulan .....	63
1.2 Keterbatasan Penelitian .....	63
1.3 Implikasi Penelitian .....	64
5.3.1 Implikasi Praktis .....	64
5.3.2 Implikasi Teoritis .....	65
5.4 Riset Mendatang .....	65

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
-----------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Tabel 1 Kuesioner .....	71
Tabel 2 Data Identitas .....	76
Tabel 3 Data Tabulasi .....	82
Tabel 4 Tabel Statistik Deskripsi Responden .....	91
Tabel 5 Tabel Statistik Deskripsi Variabel .....	94
Tabel 6 Hasil Uji Validitas .....	97
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	104
Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	105
Tabel 9 Ijin Riset Penelitian.....	107
Tabel 10 Catatan Konsultasi dan Bimbingan.....	108